



報道関係各位

2021年12月2日
公益社団法人企業情報化協会

—NEWS RELEASE—

「2021年度(第39回)IT賞」受賞企業決定

公益社団法人企業情報化協会(通称:IT協会)が2021年度IT賞受賞企業を発表。

—2022年2月3日・4日に(IT戦略総合大会会期にて)表彰式典と記念講演開催—

公益社団法人企業情報化協会(通称:IT協会)が今年度のIT賞受賞企業を発表した。

IT賞は、同協会がわが国の産業界において、“IT活用した経営革新”に顕著な努力を払い優れた成果をあげたと認めうる企業・団体に対し授与している表彰制度で、昭和58年の第1回より今年で39年目を迎える。

2021年度は、IT賞審査委員会(委員長:斎藤信男 慶應義塾大学名誉教授)による厳正な審査の結果、IT最優秀賞にアスクル、イーデザイン損害保険の2件が受賞したほか、IT賞にアフラック生命保険ほか計15件、IT奨励賞にアイティ・コミュニケーションズほか計17件が受賞した。

来る2022年2月3日(木)・4日(金)に開催される同協会主催「第37回IT戦略総合大会(ITMC 2022)」(会場:東京・港区「ザ・プリンスパークタワー東京」)の会期にて、表彰式典ならびに記念講演を行う。表彰式典では各社の代表者が出席予定。

表彰名	受賞企業と受賞テーマ
IT最優秀賞 (トランスフォーメーション領域)	アスクル株式会社 「パーパス・ドリブン経営を実現するデジタルトランスフォーメーション」
IT最優秀賞 (顧客・事業機能領域)	イーデザイン損害保険株式会社 「CXを起点としたデジタル保険会社へのトランスフォーメーション」

1. マネジメント領域

IT賞	オリックス生命保険株式会社 「高度ITプロフェッショナル人材を自社内で育成～IT専門職制度の導入～」
IT賞	東京ガス株式会社 「エネルギー競合、自由化等、事業環境変化に対応するための 新しいお客さま情報システムの構築について」
IT賞	理研ビタミン株式会社 「目指せ！二刀流！製造担当者のデジタル人材化によるDX推進の基盤構築」
IT奨励賞	株式会社ダイナックス 「RPAから始めるDX推進！効果は時間だけじゃない！ 意識も変えたRPAの本当の効果」

IT 奨励賞	鉄道情報システム株式会社 「アシストマルスによる駅窓口業務の効率化とお客様サービス向上 ～非対面接客によるお客様の切符購入支援～」
IT 奨励賞	東日本旅客鉄道株式会社 「世界最大級の鉄道会社におけるコロナ禍の挑戦 ～現業から広がる JR 東日本の DX 推進～」
IT 奨励賞	東日本旅客鉄道株式会社 「センサ技術を活用した電車線設備検査の変革 ～電車線モニタリングの導入～」
IT 奨励賞	株式会社ベネッセホールディングス 「営業日報に基づく、営業スキル測定技術および育成プログラムの構築」
IT 奨励賞	三菱 HC キャピタル株式会社 「経営統合におけるシステム対応」

2. 顧客・事業機能領域

IT 賞	住信 SBI ネット銀行株式会社 「NEOBANK®～銀行をインストールする。世界をアップデートする。」
IT 賞	株式会社ベネッセホールディングス 「小中学校教育用タブレット学習ソフト“ミライシード”」
IT 賞	株式会社三井住友銀行／株式会社日本総合研究所 「国内個人・国内法人インターネットバンキングリニューアルによるお客さま利便性向上 (SMBC ダイレクト・パソコンバンク Web21 リニューアル)」
IT 賞	楽天グループ株式会社 「楽天独自のデータ分析ロジックで精度の高い需要予測を実現した 価格と在庫の最適化 AI プラットフォーム」
IT 奨励賞	アフラック生命保険株式会社 「国内大手生保業界初の生命保険商品の相談・契約申込が 非接触で完結可能なオンライン相談システム」

3. 社会課題解決領域

IT 賞	ニッセイ情報テクノロジー株式会社 「高齢化社会・新型コロナを背景とした医療逼迫に対する 病床管理業務支援システムによる医療機関支援の取組み」
IT 奨励賞	NTTコムウェア株式会社 「AIでカラスの巣を自動検知し、停電を防止「Deeptector(R)(営巣検知サービス)」」
IT 奨励賞	株式会社マネージビジネス 「Honda セーフティナビ 運転能力評価サポートソフト／ 病棟施設での自動車運転評価と訓練」

IT 奨励賞	三井不動産株式会社 「生活者に真の価値を提供する柏の葉データプラットフォーム始動 ～社会課題解決型スマートシティを目指して～」
--------	---

4. トランスフォーメーション領域

IT 賞	アフラック生命保険株式会社 「アフラック独自のデジタルトランスフォーメーション戦略 “DX@Aflac”の推進による新たな価値創造」
IT 賞	株式会社カインズ／株式会社テラスカイ 「IT 業界の構造改革に挑戦、カインズ デジタル戦略本部と 共創パートナーテラスカイの新しい組織作り」
IT 賞	トラスコ中山株式会社 「“究極の間屋”を目指してデータドリブンに舵を切る」
IT 賞	株式会社三井住友フィナンシャルグループ 「SMBC グループ全従業員5万人のデジタル人材育成プログラム ～私たちの DX とお客さまの DX を共に～」
IT 奨励賞	NTT コムウェア株式会社／日本電信電話株式会社／ NTT ビジネスアソシエ株式会社 「NTT グループ 20 万人の社員情報の見える化と タレントマネジメントプラットフォームの実現。」
IT 奨励賞	武田薬品工業株式会社 「データとデジタルの力で、イノベーションを起こす。 戦略的アプローチによる理想的な働き方の実現。」
IT 奨励賞	日本生命保険相互会社／ニッセイ情報テクノロジー株式会社 「今日と未来をつなぐデータ利活用推進体制構築 ～ビジネス価値に徹底コミット～」

5. コラボレーション領域

IT 賞	東日本旅客鉄道株式会社 「鉄道会社主体のオープンイノベーション“モビリティ変革コンソーシアム”の取組み」
IT 奨励賞	西日本旅客鉄道株式会社 「データガバナンスによる JR 西日本グループの データ利活用推進(利活用促進と安全性強化の両立)」

6. ニューノーマルへの対応領域

IT 賞	東京海上日動システムズ株式会社 「フルリモートでのスクラム開発への挑戦とニューノーマルへの対応」
IT 賞	三井住友海上火災保険株式会社／MS&AD システムズ株式会社 「すべての保険手続プロセスのデジタル化を実現～MS1 Brain リモートの開発～」

IT 奨励賞	株式会社アイティ・コミュニケーションズ 「・海外オフショアコールセンター向け電話通信サービス。 ・在外日系企業向け電話通信サービス」
IT 奨励賞	株式会社ニコンシステム 「ファッション E コマースの DX ～ SAI SOON サービスがもたらす E コマース変革 ～」
IT 奨励賞	楽天グループ株式会社 「在宅勤務支援のためののぞき見検知サービス ～テレワーク環境下に対応した顔検知モデルの活用～」

IT 賞とは



公益社団法人企業情報化協会では、昭和 58 年 3 月に設定した情報化優秀企業・自治体・機関・事業所等表彰制度に則り、わが国の産業界において、“IT を活用した経営革新”に顕著な努力を払い優れた成果をあげたと認めうる企業・機関・事業所・部門に対して IT 賞を授与しています。このたび、2021 年度 IT 賞審査委員会(委員長: 斎藤信男 慶應義塾大学名誉教授)において、厳正な審議のもと、37 件のべ 44 社の受賞を決定しました。

IT 賞表彰式典・受賞記念講演(IT 戦略総合大会)について

名称 :「第 37 回 IT 戦略総合大会(ITMC2022)」
2021 年度 IT 賞表彰式典・受賞記念講演会
日程 :2022 年 2 月 3 日(木)・4 日(金)
主催 :公益社団法人企業情報化協会(通称:IT 協会)
会場 :ザ・プリンスパークタワー東京(東京都港区芝公園)
開催方法:リアル開催とオンライン開催によるハイブリッド方式にて開催

公益社団法人企業情報化協会(IT 協会)について



公益社団法人企業情報化協会は、「IT 活用による経営革新の推進機関」として 1981 年の設立以来、企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的として活動しています。

名称 :公益社団法人企業情報化協会(通称:IT協会)
会長 :小縣 方樹(東日本旅客鉄道株式会社 常勤顧問)
設立 :1981 年 7 月 16 日
会員数 :200 社
所在地 :〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル 3 階
電話 :03-3434-6677 URL:<https://www.jiit.or.jp/>

※本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人 企業情報化協会(IT協会) IT 賞事務局 E-Mail:info@jiit.or.jp

〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル 3 階

以上

2021 年度(第 39 回)IT 最優秀賞・IT 賞 受賞理由
(2021 年度 IT 賞審査委員会)



【IT最優秀賞(トランスフォーメーション領域)】

アスクル株式会社

「パーパス・ドリブン経営を実現するデジタルトランスフォーメーション」

「お客様のために進化する」を DNA に掲げるアスクルは、EC ビジネスのバリューチェーン全体をデータとテクノロジーで変革するサイバー領域の DX と、実行型 AI ロボットの活用により物流の高負荷業務を削減して「人が歩かない物流センター」を目指したフィジカル領域の DX、これらサイバーとフィジカル両面の DX を通じ、『仕事場とくらしと地球の明日に「うれしい」を届け続ける。』と定めた同社のパーパスの体現を目指している。

全てのバリューチェーン、ビジネスプロセスからデータを収集し、ビッグデータ統合を実現するために、データを蓄積するデータレイク層、構造化し個別予測モデルを立てるモデル層、複数の予測モデルを全体最適化するシミュレーション層（アスクルシミュレータ）の 3 層からなるデータエコシステム“ASKUL EARTH”コンセプトを基軸に、お客様サービスの進化に向け、効果的な EC マーケティングを追究している。

データ収集においては、「餅は餅屋のメソッド」で、それぞれの得意能力を持つプレーヤー（パートナー企業や学術機関）が集うオープンイノベーションプラットフォームを構築し、お客様のために、変化の激しい市場にタイムリーにサービスを提供する基盤を準備してアジャイル開発を進めている。推進組織体制は、社内各部門に DX 人材が存在する強い組織を目指し、STEAM モデルをフレームワークとして活用したカリキュラム構成の「ASKUL DX ACADEMY」を本年 9 月に発足させている。同時に、意思決定を担う幹部層の正しい DX 理解の浸透に向け、毎月 1 回の有識者を招いた DX セミナーを実施し、すでに 9 回までを終えている。DX セミナーは全社員が自由に参加できるオープンセミナーで毎回 200 名以上が参加する人気セミナーとなっている。

また、コロナ禍では、「売らないマーケティング」を敢行。転売目的や備蓄目的の買い占めにより、エッセンス業種に感染予防用品が渡らない不都合を解消するため、業種と行動データから商品を紐づけ、解析結果から、医療・介護等の機関・施設に自動でメールを配信し、購入してもらう仕組みを構築したことも特筆される。

アスクルは、これらの活動の知見を内部に閉じこめず、社外に積極的に発信するために、本年 7 月に、オウンドメディア「ASKUL Transformation with Digital」を開設し、社会全体の DX 推進も同時に意識した活動を展開するなど、DX 推進の比類なき先行事例として位置づけ、IT 最優秀賞にふさわしいと評価する。



【IT最優秀賞(顧客・事業機能領域)】

イーデザイン損害保険株式会社

「CX を起点としたデジタル保険会社へのトランスフォーメーション」

東京海上グループのダイレクト損保である同社は、究極のカスタマーエクスペリエンス (CX) 実現に向けた「デジタル保険会社化」構想をスタートし、第一弾として、これまでの自動車保険と一線を画す新商品「&e (アンディー)」を発売した。&e は業界初のデジタル完結型自動車保険で、見積もりから契約、事故対応、契約更新などがスマホで完結できるほか、IoT センサーによる安全運転サポート、自治体や企業とデータを共有した事故削減の取り組みなど、「事故時の安心だけでなく、事故のない世界そのもの」の実現を目指している。

こうした高付加価値な新商品・新サービスを支えるシステムは、従来のレガシーシステム（所謂「2025 年の壁」）から脱却し、フルクラウド・マイクロサービス等の先進的なアーキテクチャーを採用することによって実現しており、今後の更なるビジネスの拡大・変化に向けて、柔軟かつスピーディに対応できるポテンシャルも備えている。

デジタルによる究極の顧客体験価値の提供だけでなく、交通事故削減という社会課題への対応も目標に掲げ、そのために商品・サービス・システムを短期間で刷新した同社の取り組みは、まさにデジタル・トランスフォーメーションの範となるものであり、IT 最優秀賞授与にふさわしいものとする。



【IT賞(マネジメント領域)】

オリックス生命保険株式会社

「高度 IT プロフェッショナル人材を自社内で育成～IT 専門職制度の導入～」

生保として新興の同社は成長に伴い、2000年代半ば以降に積極的な IT 投資を実施してきた。しかし同社の IT 人材は少数であり、複数の大規模プロジェクトを推進する上で必然的に外部の IT コンサルタントやベンダーへの依存度が高まった。生保を取り巻く環境が激しく変化し、IT/デジタル技術へのニーズが高まる中で外部に大きく依存し続けることは、IT 投資効率の面はもとより、ビジネスアジリティやセキュリティの面などで問題をもたらす可能性が大きい。

こうしたことから同社は、中途人材の採用を推進したが、そもそも必要なスキルが見えていない、スキルに見合う適切な処遇が難しい、といった課題に直面。それらをクリアするため IT 専門職制度の運営に踏み出した。具体的には 2018 年 3 月にスキルの可視化・棚卸しを開始。2019 年 4 月には処遇を含めた人事制度の検討に着手し、2020 年 10 月から新制度の運営を開始した。IT スキル標準 (ITSS) をベースに同社 IT 社員が担うべき領域を定義し、7 レベル 12 職種に及ぶロールモデルを策定し、育成の仕組みも用意した。

それに留まらず、①評価は、上司が実際の業務で作成した成果物を確認し絶対評価で行う、②ヒアリング・面談を通じて判断材料を補うことで評価の客観性・公平性を保つ、など、人事制度にありがちな透明性の欠如を回避する手段も講じている。「すべての企業がソフトウェア企業になる」と言われる中、同社の取り組みは先駆的であり、IT 賞にふさわしいと評価できる。



【IT賞(マネジメント領域)】

東京ガス株式会社

「エネルギー競合、自由化等、事業環境変化に対応するための

新しいお客さま情報システムの構築」

エネルギーの自由化が進み、ガス事業は事業環境の激変の真ただ中にある。政府のエネルギーの競争政策はさらに進行し、事業環境は引き続き変化が見込まれる。ガス対電力の競合だけでなく、ガス対ガス、ガス対新エネルギーなど多様な競合が生まれている。また、競合に対応した料金メニューの変更や原料価格の変動に応じて柔軟に料金単価を変更できること、利用者のニーズの多様化に対応した新商品の開発、それに伴うシステム開発の迅速化など事業戦略を機動的に支援するシステム開発体制が重要になる。

競合他社との競争に対応したエネルギー商材の開発には、利用者の多様化するニーズに合致し、適切なタイミング、適正コストで提供することが重要である。

中期的にはガス・電力・熱などのマルチエネルギービジネスの展開、ネットワークとリンクしてエネルギーの利用状況がリアルタイムに近い形で把握できるシステムの活用方法、情報処理能力によって利用者に最適なエネルギーサービスを提供する、などの将来ビジネスへの準備も必要である。

こうしたシステム要求を満たすため、業務プロセスの標準化、サービス仕様のスリム化等、162 の改革テーマを実現した。計画した業務効率化、運用コストの削減を達成したのは高く評価できる。システム設計の考え方では、コンポーネント化、ビジネスルールの独立化、従来のバッチ一括処理方式からオンライン処理方式の採用などで、料金メニューの柔軟性、新たな商材に対しても迅速に対応、障害の局所化、被害の最小化を実現した。際立った IT システムの再構築は IT 賞に値すると評価した。



【IT賞(マネジメント領域)】

理研ビタミン株式会社

「目指せ！二刀流！製造担当者のデジタル人材化による DX 推進の基盤構築」

理研ビタミン社草加工場では将来の競争優位性構築を実現すべく間接部門では BPR 研究会を、製造部門にはイノベーション研究会を設け、DX 推進に事業所を挙げて取り組んできた。特に生産現場におけるデジタル人材の育成のための切り口として、「制御機器アップデートの製造担当者による内製化」という実現目標を設定し、製造担当者への制御プログラム及び関係する IoT 技術の習得及び実践を進めた。この結果、IoT 技術習得者の拡大、設備の制御部リプレースの内製化による 3,000 万円相当のコス

ト削減、ネットワーク化による遠隔モニタリングおよび予知保全体制の構築、老朽設備の制御部刷新を実現し、将来の事業競争力に貢献する大きな成果を得た。

一般に食品製造業は商品ライフが長いことや製造プロセス技術が成熟していることから設備がロングライフ化しやすい傾向にあり、業界各社とも設備更新の困難やIoT対応への遅れなど同様の課題を抱えていることが推定される。一方で市場からの多品種化ニーズとの板挟みになっていることから、理研ビタミン社の取り組みは業界各社の範例となるマネジメント上の成果を示しており、IT賞に値すると評価したものである。



【IT賞(顧客・事業機能領域)】

住信 SBI ネット銀行株式会社

「NEOBANK® ～銀行をインストールする。世界をアップデートする」

同行は、店舗を持たないネット銀行の先駆者であり、昨年度、一昨年度に続いての応募である。ただし、これまではカスタマーリレーションシップという観点からの取り組みを中心としたものであったが、本年度は BaaS(Banking as a Service)としての取り組みであり、パートナー企業のお客さまに対する金融サービスにおいて新たな付加価値の創造を図るべく、プラットフォームビジネスの提案を実現している。これが、各提携先事業者の提供するアプリを通じて、事業者サービスとバンキングサービスをシームレスに利用可能にする「銀行の OEM」ともいべき仕組みであり、NEOBANK®サービスの提案である。各提携事業社のアプリに「銀行をインストールする」という発想は、現在大きく変化しつつある金融サービスビジネスに対するチャレンジとして高く評価することができる。最終顧客の利便性、多様な提携事業会社とのビジネスエコシステムの構築、活用するデータのオーナーシップなど検討すべき点も多くあるものの、「世界をアップデートする」という発想も持つ同行は最先端のテクノロジーを活用し、金融サービスにおいて更なる変革をもたらすことを目指しており、銀行業界のディスラプティブイノベーションの担い手として、顧客・事業機能領域の IT 賞として表彰し、今後の展開を見守りたい。



【IT賞(顧客・事業機能領域)】

株式会社ベネッセホールディングス

「小中学校教育用タブレット学習ソフト“ミライシード”」

GIGA スクール構想やコロナ禍により、タブレットを用いた授業ニーズが急速に高まっている。また、学校教育のデジタル化により、従来困難であった、子ども一人ひとりに最適な問題の提供や、子どもの思考を深める協働学習、一人ひとりの学習効果の可視化といったニーズも拡大している。

義務教育を支援してきたベネッセの知見を活かし、「個別最適学習」「一斉学習」「協働学習支援」「アセスメント」に対応し、あらゆる指導・学習の場面で活用できるアプリケーションを用意し、生徒の資質能力の育成の支援を行ってきた。

また、教育現場での利用をより容易にするため、クラウド化対応も実施した。

更に子どものドリル学習データを AI エンジンに取り込み、学習モデルの精度を担保。これら AI エンジンが子どもの過去の取り組み状況や学習意識を加味し、現時点の学力を測定し、「子供の目標設定」「理解度に応じた学習カリキュラム処方」「学習履歴の集計分析」を行い、学習の質を担保した個別最適化学習を支援、また客観的データから、子どもの資質・能力を可視化し、学級ごとの指導カリキュラムを処方し、教師の指導改善サイクルを支援するなど使用効果も大きい。

このような「教育現場における DX」にもっと目を向けてほしいという願いと、この市場で健全な競争で市場拡大がされることを望み、同社に IT 賞を授与したい。



【IT賞(顧客・事業機能領域)】

株式会社三井住友銀行/株式会社日本総合研究所

「国内個人・国内法人インターネットバンキングリニューアルによる

お客さま利便性向上(SMBCダイレクト・パソコンバンク Web21 リニューアル)」

本テーマは 20 年を経過した三井住友銀行のインターネットバンキングサービスのレガシーマイグレーションへの取り組みである。システムのプラットフォーム再構築は従来のサービス機能を手堅く継承

しながらユーザーエクスペリエンスの向上を最大限重視し、特に個人向け画面においてはインハウスデザイナーを全面投入するなどの組織体制の再編成によって顧客に向き合った大幅な改良を図った。UIのリニューアルは PC、スマホ、店頭用タブレット（個人向けのみ）の各提供チャンネルにわたる統一性とシームレスな操作性を実現した。また基本的なサービスの拡充として個人向けでは 24/365 のノンストップ化や通帳 30 年間照会を、また法人向けでは伝送サービス（総合振込・給与振込）の上限件数や予約期間の拡大などをおこなった。手続き面においてもフルデジタル化を図るとともに、リアルとデジタルの手続きの相互乗り入れなど、こちらもユーザー志向のサービス向上が強く意識されている。

ユーザーとトランザクションの規模が巨大なサービスであるが故に慎重かつスピード感のある開発マネジメントが要求されたものと想像するが、機能の継承においては手堅く、顧客を向いたサービスの拡張については大胆に進められたプロジェクトであり、その努力は賞賛に値するものとして IT 賞を授与するものである。



【IT賞(顧客・事業機能領域)】

楽天グループ株式会社

「楽天独自のデータ分析ロジックで精度の高い需要予測を実現した

価格と在庫の最適化 AI プラットフォーム」

楽天グループ（楽天ブックス、楽天 24、楽天市場の各店舗等）にとって、販売商品の最適価格の設定と在庫の最適化は EC 事業共通の課題と捉えることができる。この課題解決のために価格と在庫の最適化プラットフォーム（Price and Inventory Optimization Platform：PIOP）を開発した。このプラットフォームの特徴は、楽天グループが集積したビッグデータを、PIOP のコア機能となる需要予測をベースに、価格設定や適正在庫のシミュレーションを通じて、顧客に最適解の提案を行うものである。

さらに PIOP では、システム利用者が自らの戦略を決め、その戦略に基づく予測やシミュレーションを行うことを可能にした点が特筆に値する。システムから一定条件による一義的な提案ではなく、すべての顧客が自ら求める条件でのシミュレーション結果を得ることで、顧客満足度の高いものに仕上がっていると考える。実績として、楽天グループの 15 サービス、820 万の連携商品に実績があり、価格最適化を目指した顧客の事例で利益が+29%改善、ファッションの事例で在庫消化率は7%改善、売上+21%改善などの実績があると述べている。

顧客視点に立ち、そのニーズに応じたデータ解析と提案を実現した柔軟性の高いプラットフォームは、EC 出店顧客の事業効率化に資すると判断し、2021 年度顧客・事業機能領域の IT 賞を授与するものである。



【IT賞(社会課題解決領域)】

ニッセイ情報テクノロジー株式会社

「高齢化社会・新型コロナを背景とした医療逼迫に対する

病床管理業務支援システムによる医療機関支援の取り組み」

超高齢化社会の対応とともに、直近の新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う病床逼迫などから、日本の医療提供体制の改革が不可欠になっている。ところが、多くの病院では十分な病床管理ができていない実情がある。この社会課題に対し、IT ソリューションに取り組み、病床管理業務支援システムの開発に成功し、医療機関への支援に実績をあげている。

本ソリューションの特筆すべき特徴は、次の3点である。1点目は、医療現場の意見をもとに病床利用の全体最適化が行える仕組み（病院全体の病床マップ）を開発したこと。2点目は、複数のメーカーのシステムに散在する情報からリアルタイムでデータ収集する標準的な連携仕様を開発したこと。3点目は、病床機能別のデータ集計をリアルタイムで可能としたことである。

医療業界の動向や病院のシステム環境をふまえて病院課題をいち早く具体化し、開発協力病院でのニーズヒアリングや試行稼働を通じて、多くの病院に受け入れられ、さらに将来への拡張も企画している。まさに、社会課題解決領域の DX として、IT 賞にふさわしい事例であると評価する。



【IT賞(トランスフォーメーション領域)】

アフラック生命保険株式会社

「アフラック独自のデジタルトランスフォーメーション戦略

“DX@Aflac”の推進による新たな価値創造」

アフラック社の DX の特徴は、経営ビジョンの最も重要な実現手段として DX 戦略を一体的に位置付けた上で、トップダウンで DX のテーマの展開、組織への浸透、個々のビジネスやサービス施策での DX 推進に取り組んでいることである。

このため、①フィンテックへの取り組み、UI/UX の進化、データ利活用、エコシステムなどの対外的機能の変革、②システム開発プロセスの自動化、IT アーキテクチャの刷新、オペレーションプラットフォームの構築などの IT 基盤の強化、③クロスファンクショナルチームによる DX 推進、トップ発信による文化醸成、人材育成、KPI マネジメントなどの経営組織マネジメントの施策展開といった全領域的な取り組みであるにもかかわらず、一貫した方向性にさまざまな活動が統一されている。これには企業全体としての DX を通じた顧客志向の経営変革への意思が強く感じられる。

このような体制で組織・意識の両面から集中して推進した結果、短時間に多くの新しいサービスを立ち上げることができ、競争優位に結び付く経営上の成果を生み出している。

金融業界において DX への取り組みは各社とも避けては通れない必須要件ではあるが、その中でもアフラック社のようなビジョンとの統合性を実現している事例は注目に値するものであり、これを評価し IT 賞を授与する。



【IT賞(トランスフォーメーション領域)】

株式会社カインズ/株式会社テラスカイ

「『smart 路面点検サービス』提供の取り組み」

ホームセンター大手、CAINZ は「IT 小売企業」を標榜。2019 年 7 月にデジタル戦略本部を設立し、IT/デジタル活用に大きく舵を切った。以来、様々なアプリケーション・サービス開発、店舗運営の効率化/デジタル化を推進している。しかし本来は小売業であり、2019 年時点では大きく外部ベンダーに依存していた。

人材数の面では 2019 年 10 月に東京表参道に開発拠点「CAINZ INNOVATION HUB」を設置。これを一つの契機としてキャリア採用を進めたが、それで問題が解決したわけではない。プロジェクト(プロダクト)推進、人材開発など、最新の IT/デジタルに基づくサービスやシステムを効果的・効率的に開発・運用するノウハウが不足していた。そこでクラウドサービス専門のコンサルティング・SI 企業であるテラスカイと提携。同社のサポートにより、①クラウド活用を牽引する専門部隊(CoE:センターオブエクセレンス)の設置・運営、②アジャイル開発ノウハウの自前化、③IT/デジタル人材の教育体制の整備、などを進める。カインズは、これにより Salesforce プラットフォームを使ったアプリ開発の生産性を大きく向上させる成果を挙げている。

今回の提案の骨子は、発注者/受注者という旧来型の IT 業界の慣習を超え、共同体制により IT 先進企業から一般企業へのノウハウ移転をした点にある。事実、こうしたノウハウの移転を主眼とする座組みは、新鮮かつ先進性が高い。よって IT 賞に値すると評価する。



【IT賞(トランスフォーメーション領域)】

トラスコ中山株式会社

「“究極の間屋”を目指してデータドリブンに舵を切る」

主に工具類を扱う卸業である同社は、2020 年度 IT 賞において「IT 最優秀賞」を受賞している。その表れが「MRO ストッカー」であり、見積もり依頼に即応するべく AI を活用して構築したサービス「即答名人」である。工具卸という業種・業界において同社の IT・デジタル活用能力の高さ、それを生かした事業イノベーションの先進性はすでに実証されている。

そんな同社にも、まだ取り組むべきことがある。その一つが、今回の提案であるデータドリブン(駆動)の経営/事業運営だ。同社が構築してきた基幹システム「パラダイス 3」や商品データベース「Sterra (ステラ)」、あるいは「MRO ストッカー」などから集まるデータをリアルタイムに共有・活

用可能にする情報基盤「SORA（ソラ）」を構築。「データや情報は自社に留めず、オープンにシェアする」（同社）という方針の下、メーカー、販売店、モノづくり現場を結んだデータドリブン経営を実現しようとしている。

さらに名古屋大学などのアカデミア、シナモン AI や GROUND といったベンチャーとも連携。天気や季節などのデータ、稼働状況や生産状況のデータなどを取り込むことで、得意先企業やユーザー企業が発注する前に求められるだろう工具類を先読みして納品する「納期ゼロ」のサービスを目指す。

「IT 最優秀賞」の取り組みからさらに先へと動く同社の姿勢は多くの企業にとって参考にするべきであり、IT 賞を授与したい。



【IT賞(トランスフォーメーション領域)】

株式会社三井住友フィナンシャルグループ

「SMBC グループ全従業員5万人のデジタル人材育成プログラム

～私たちの DX とお客さまの DX を共に～

SMBC グループは経営ビジョンに基づき、自社の DX 加速に加え、お客さまの DX 実現も共に目指していく。そのためにはデジタルコア人材と呼ばれる「作る人」だけでなく、デジタルを「使う人」のデジタル教育も重要ということでグループ全従業員5万人のマインドセット改革とスキル習得をめざし、さらには彼らの顧客に対する活動を通じて顧客の DX を促進し貢献しようという壮大な取り組みである。同グループの DX への取り組みは2017年から始まっており、金融グループの顧客に対する役割の改革を DX を通じて実現するという概念が具体化しており真剣さが伝わる。

スタートアップは5時間のオンライン教育であるが、フォローアップもデジタルユニバーシティ（専門教育組織）を中心に継続アプリやワークショップなど充実した展開がなされている。そこで浸透させようとするマインドセットモデルは挑戦的である。また DX スキルでも独自に研究・開発したデジタル活用のソリューションやビジネスモデルを持っていて、訴求価値は高いと思われる。しかしながら座学だけでは各人材の実力もつかず、顧客との接触を通じた実践を地道に積み上げることで組織力を培うという認識もある。

従って、今後の顧客 DX の実践例が多く生まれ顧客から評価されることと、内部的には人事評価制度との関係が機能しモチベーション向上が表出することの2点が課題となるであろう。すなわち、経営ビジョンに対する PoC が求められている。その成果の発現と今後の展開に一層の可能性を期待した上で、IT 賞に値するものと評価する。



【IT賞(コラボレーション領域)】

東日本旅客鉄道株式会社

「鉄道会社主体のオープンイノベーション“モビリティ変革コンソーシアム”の取り組み」

東日本旅客鉄道株式会社は、既に2017年から、140を超える企業や団体とともに、目指す姿としてとして“WaaS (Wellbeing as a Service)”を掲げ、大規模なコンソーシアムを構築し運営してきた。ここでの活動は、多様な主体が関与しており、かつ、ロボット技術、AI 技術、仮想現実技術、センサ技術などの多様な技術が活用されているが、一つの共通ベクトルを保持していることで、実行可能なアイデアが生まれやすい環境の創造と、このコンソーシアムの組織化を進めていくための安定的な土壌となっていると考えられる。

一方、運営の中核には従来型大企業が据えられているため、こうした土壌を必ずしも活かすきれない可能性も否めない。すなわち、コンソーシアムが変革を生み出す事例として、インクリメンタルなイノベーションの推進は実行しやすいとしても、ラディカルなイノベーションの促進が難しい体制になっている可能性がある。困難なことではあるが、将来的には、多種多様な主体の運営参加を促すことで、革新的な変革も生み出せるような仕組み作りが求められるかもしれない。

しかしながら、旅客鉄道会社としては初めての取り組みであること、社会課題の解決に向けて大きな視点から、多数の主体がコンテキストを共有してコンソーシアムでの活動に臨んでいること、また推進した結果、既に一定の成果を出していることの意味は非常に大きいものといえる。このような展開は、確かにコラボレーションの促進という観点から評価できるものであり、IT 賞（コラボレーション領域）に値するものと考えられる。



【IT 賞(ニューノーマルへの対応領域)】

東京海上日動システムズ株式会社

「フルリモートでのスクラム開発への挑戦とニューノーマルへの対応」

東京海上グループでは、DX 推進に向けて、ビジネス部門や経営を巻き込みながら複数の大規模アジャイル案件をマネージするフレームワークを構築し、体系的・戦略的にプロジェクトを進めている。アジャイル開発手法としてスクラム開発を採用した東京海上日動システムズではプロダクトオーナー、スクラムマスター、エンジニアが同じ空間に席を置き、密な対話を通じてスピーディーに意思決定しながらサービスを作り上げてきた。しかし、緊急事態宣言下でスクラムチームも入社制限を余儀なくされ、その活動が困難になった。

密な空間に集結せずにオンラインでスクラム開発を続けられるのか。同社の開発チームは、中途半端な在宅勤務がスクラムで重要なコミュニケーション面の逆効果になると考え、徹底的な在宅勤務の中で同じパフォーマンスを発揮することに挑戦した。

複数のメンバーが密にコミュニケーションしながら効果的に作業を進めるのに効果を発揮したのは Web 会議ツールとオンラインホワイトボードだった。バーチャルオフィス・会議室で対面同様のコミュニケーションを再現する工夫をし、気密性と利便性を両立した。また、スクラム開発をビジュアルに進めるのに必要な「カンバン」ではボードと付箋が不可欠だが、オンラインホワイトボードを利用することで情報量が増え、より多くのメンバーと情報共有できる副次的な効果も得られた。削減した通勤時間を自己学習等のプライベートな時間に活用するなど社員満足度の向上に加え、フルリモートになったことでこれまで接点を持ちにくかった地方のハイパーフォーマーとの協業も可能になった。

試行錯誤で利用方法を工夫し、ビジネス部門・外部のパートナー・社員が一体となる環境を再現し、わずか2か月でほぼ入社時と同じパフォーマンスを実現した。密なコミュニケーションを必要とするスクラム開発を徹底した在宅勤務の中で実現し、ニューノーマルな働き方を実現したことは IT 賞に値すると評価できる。



【IT 賞(ニューノーマルへの対応領域)】

三井住友海上火災保険株式会社／MS&AD システムズ株式会社

「すべての保険手続プロセスのデジタル化を実現～MS1 Brain リモートの開発～」

昨年の MS1 Brain 代理店支援システムの構築によって【IT 賞(顧客・事業機能領域)】を受賞している三井住友海上火災保険会社が、コロナ禍において、一段の進展を図るべく、全ての保険手続きプロセスの完全デジタル化を実現したものである。代理店との共生の道を選択した同社は、緊急事態宣言下での事業存続をかけて、3つのミッションを掲げて取り組みを開始した。

- 1) すべての保険手続プロセスを抜本的にデジタル化して、保険募集の新たなスタンダードを創る。
- 2) 対面募集以上の価値を提供し、「保険=分かりづらい」をなくす。
- 3) 高品質なシステムを迅速に提供する。

これらは明確で絞り込まれた概念であり、取り組みに求心力と適切な達成目標を与えるものであった。

そのため代理店営業担当者と顧客との非対面 Web 面談を顧客体験の核にしながらも手続きそのものは全てデジタルで済ませるようにした。またその UI はアプリ不要、容易な認証による簡便性を実現したユーザーフレンドリーなものであり、提供コンテンツも従来分かりにくかった保険の仕組みを極めてわかりやすく説明するものである。これはニューノーマルへの対応ではあるが、従来は対面交渉で押し切っていた保険募集を、保険事業の本質的な価値を顧客に伝える方法に転換していくものとも捉えることができ、IT によって顧客体験の品質を抜本的に変えていく取り組みと言える。新しいサービスは短期間にリリースされ、顧客・代理店からの評価も上々と聞く。今後の成果拡大を期待するものではあるが、確実な前進を遂げていることは評価に値するものとし、ニューノーマルへの対応領域での IT 賞を授与する。

以上

※IT 奨励賞受賞理由については書面の関係で割愛させていただきました。